CSI Service	**Belscript Opsturen Persoonsnalarmering**
	07-02-2023
	Versie 2 **Vertrouwelijk Intern gebruik**
I:\Helpdesk\Wiki\Werkinstructie CCC\Belscript Opsturen Persoonsalarmering	

-Het doel van je gesprek is om het alarm op te sturen. -Hou dit doel voor ogen zonder opdringerig over te komen, laat de keuze bij de klant, maar stuur richting opsturen.

-Hou rekening met magazijn hierin. Doe géén beloftes zoals u hebt het binnen 2 werkdagen binnen, maar zeg bijv. binnen enkele dagen.

Checklist gesprek:
- LAN/Flexibel aanbieden
- Kosten bespreken
- TD bereikbaar voor hulp
- E-mailadres
- Verzendadres
- Track and Trace code

1. **Begroeten en voorstellen**
   Spreek je introductiezin langzamer uit dan dat je normaal gesproken praat. Zo geef je de gesprekspartner de tijd om te wennen aan je stem. Probeer duidelijk je naam en firma uit te spreken zodat de naam blijft hangen bij je klant.
   Voorbeeld: Goedendag u spreekt met …. CSI Service persoonsalarmering bel ik op dit moment gelegen?
2. Licht de aanleiding van je telefoontje toe.
   Voorbeeld: Ik bel in verband met de aanvraag van het alarm apparaat, het is bij ons rond en we willen u graag voorzien van de apparatuur; Wij hebben het op dit moment wat drukker bij de monteurs waardoor we ook kunnen aanbieden om het alarm voorgeprogrammeerd op te sturen.
3. **Stel een positief sturende vraag ;**
   Voorbeeld ; Bent u een beetje technisch of heeft u een contactpersoon die eventueel kan helpen, de zelf installatie is zeer eenvoudig. Het enige wat u zelf hoeft te doen zijn een paar stappen om het alarm werkend te krijgen. Mocht het nodig zijn, kunt u altijd contact met ons opnemen voor hulp en uitleg.
   Vraag door
   Het is belangrijk om goed te luisteren naar het antwoord op de vragen die je de klant stelt. Een klant vindt het prettig het idee te hebben dat je oprecht geïnteresseerd bent in zijn of haar opmerkingen.

Voorbeeld: *U zegt dat (..uw buurman..) u erbij kan helpen wat fijn. Dan zal ik het in orde maken en de apparatuur naar u opsturen.*

4. **Samenvatten:**

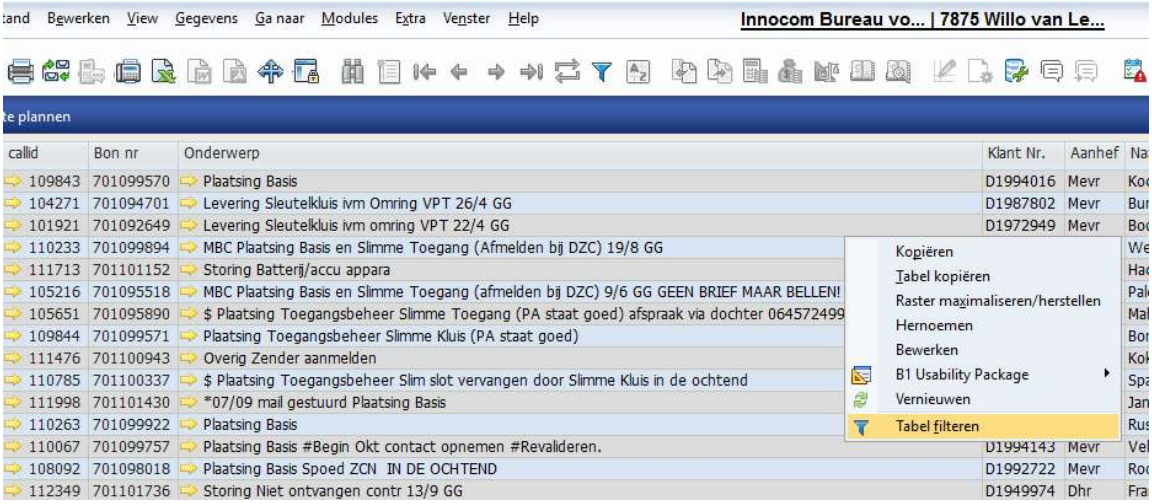
   Vat op het eind van het gesprek samen wat je hebt afgesproken. Geef aan dat men een Track and Trace code ontvangt wanneer het alarm is verzonden.

   Voorbeeld: Bij deze hebben we afgesproken dat ik het basis-LAN-flexibel alarm laat opsturen. We zijn afhankelijk van PostNL, echter hopen we dat het alarm binnen enkele dagen bij u in huis is.

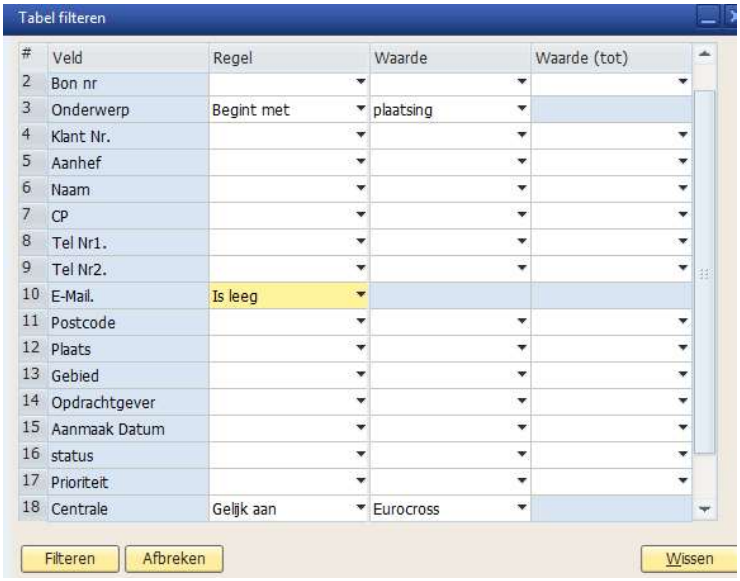
Stappen/werkwijze in SAP

Open de lijst “nog te plannen” via service aanvraag -> 

Ga ergens staan met je muis en klik op de rechter muisknop en klik op tabel filteren



Vul het volgende in. En druk op filteren (Bij onderwerp typ je plaatsing)

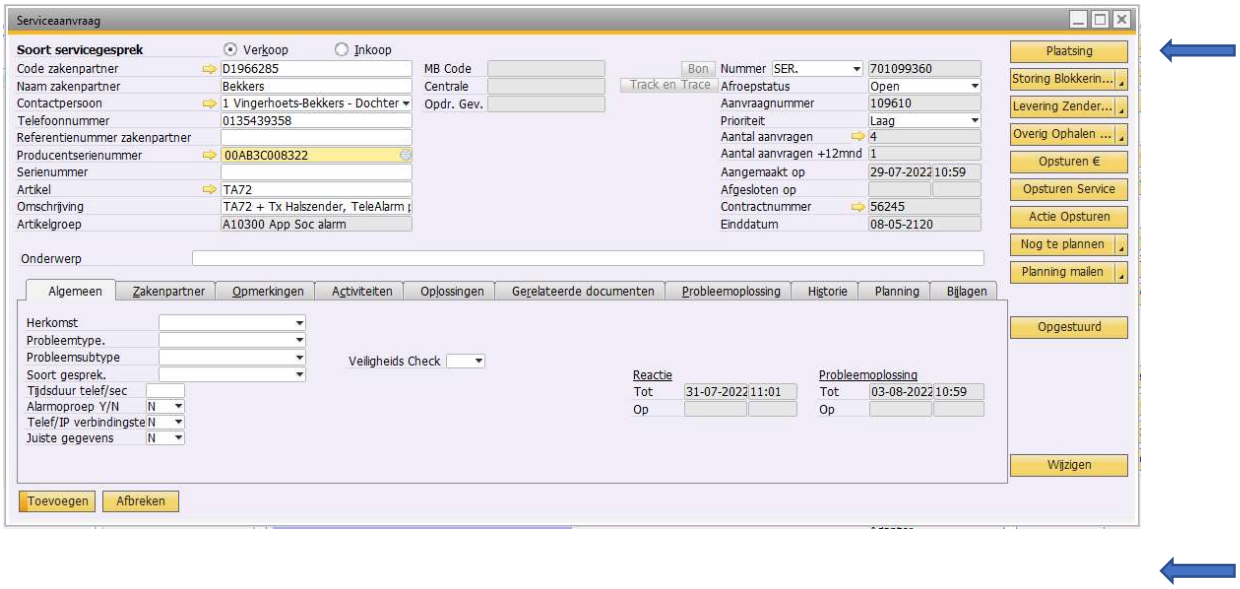


Mocht je iemand gesproken hebben en je mag het opsturen volg dan onderstaande procedure.

Vraag en noteer het **e-mailadres** van de klant of contactpersoon. Zonder e-mailadres kunnen we NIET opsturen.
Mocht de klant kiezen voor een flexibel alarm dan altijd het **IBAN** nummer vragen en of het akkoord is dat het bedrag afgeschreven wordt. Je moet dan het IBAN dan in onderstaande balk invullen + een vinkje zetten bij machtiging.



Je zoek dan de service bon op via -> u kunt ook -> Gerelateerde serviceaanvragen weergeven.
Klik dan op de button Plaatsing



Er verschijnt een pop-up

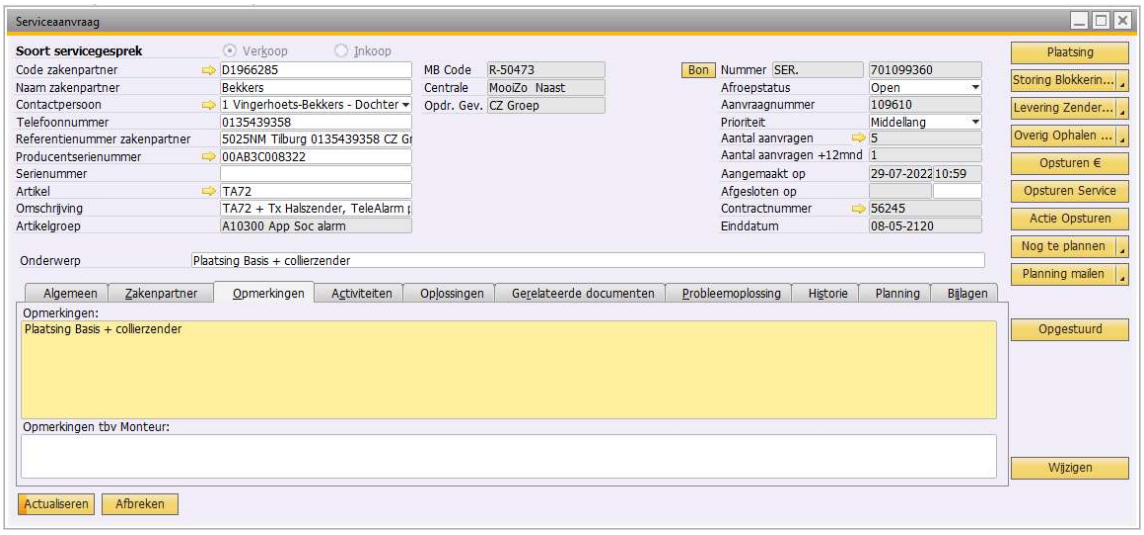


Maak hier de keuze van de klant: Opsturen Basis, Opsturen LAN of Opsturen Flexibel en klik dan op de button OK

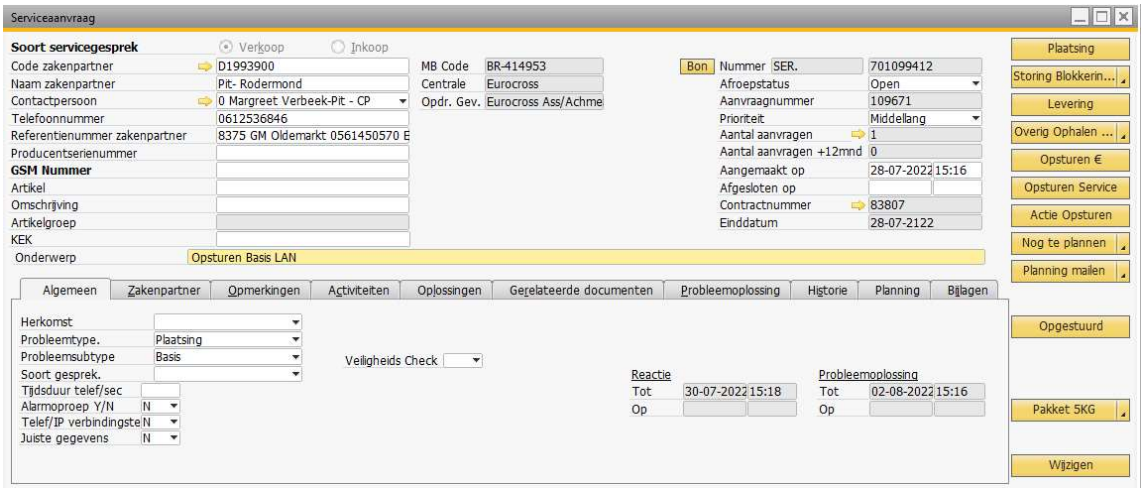
Wacht dan even want de servicebon wordt bijna volledig aangemaakt 😊

LET OP: Aanvullende zaken als extra handzender of collierzender voegen we nog toe in de onderwerpregel en deze tekst kopiëren wij naar het tabblad Opmerkingen.
Het vak 'Opmerkingen tbv Monteur:' vullen we alleen als er tekst nodig is die de klant niet mag/hoeft te zien!

We kopiëren bij voorkeur dus de volledige onderwerpregel naar het vak Opmerkingen



Wat je dan nog moet doen is bij het tabblad **planning** de datum aanpassen naar de startdatum van het abonnement dat is 1 dag later dan de dag dat je belt. Mocht je na 13:00uur gebeld hebben, zet de startdatum dan op 2 dagen later i.v.m. het aanmelden en de verwerkingstijd bij de meldcentrale.

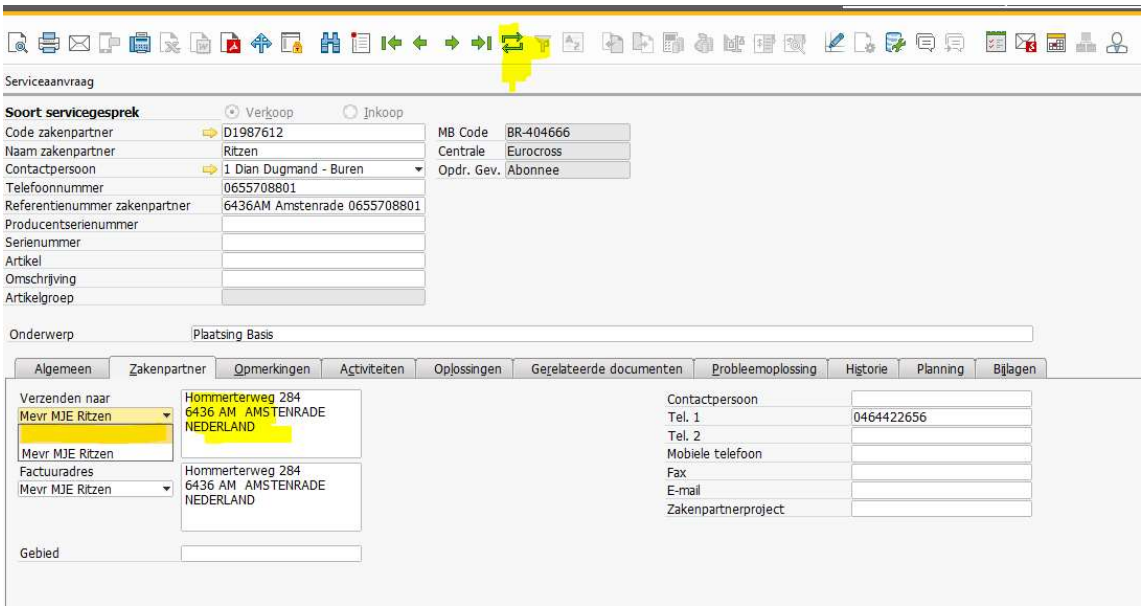


Voor nieuwe medewerkers wanneer er een SK (sleutelkluis) wordt besteld kan dit NOOIT worden toegestuurd maar zal het door één van onze monteurs geplaatst moeten worden. SL staat voor Snelle Levering en dient binnen 5 werkdagen.

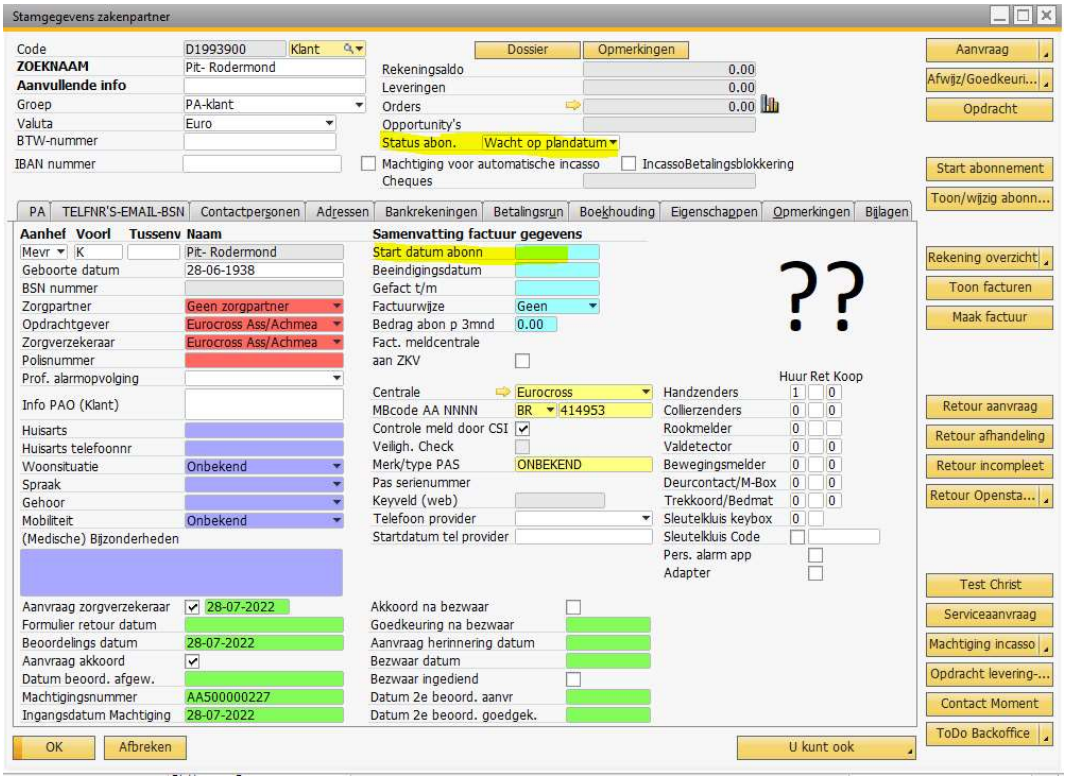
Afleveradres aanpassen

Ga naar zakenpartner , druk een keer op de pijltjes en daarna op het pijltje bij “verzenden naar”

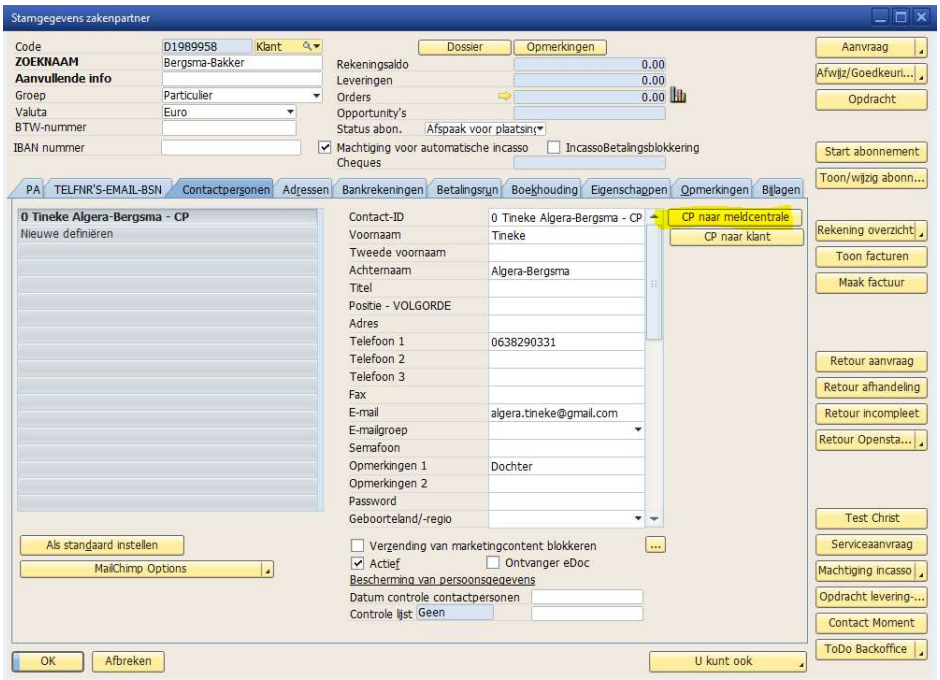
Er komt nu een lege regel, je kunt dan in het veld het nieuwe adres invoeren. Zet voor het nieuwe adres ‘P/A’ zodat we weten dat dit een afwijkend postadres is.



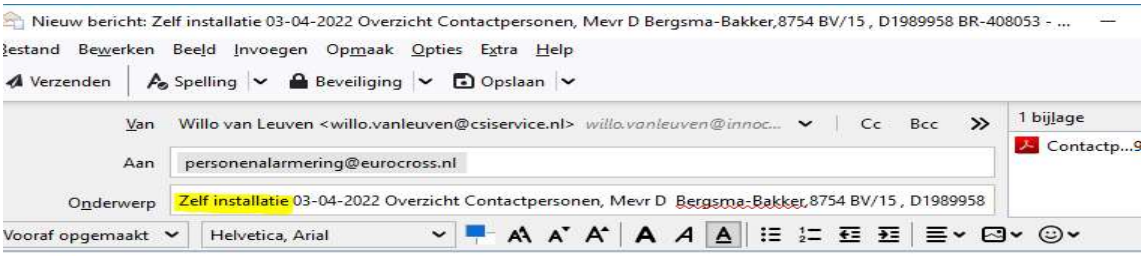
Dan ga je de status aanpassen naar **afspraak voor plaatsing** & de **start datum abonnement** ga je zetten op dezelfde datum, zoals je in de servicebon hebt ingevuld.



Eerst weer actualiseren! Dan tabblad Contactpersonen de button CP naar meldcentrale.



Bij het onderwerp Zelf installatie ervoor zetten en mailen



Geachte heer of mevrouw,

Bij deze informeren wij u over de aansluiting personenalarmering per 03-04-2022.
Alle benodigde details vindt u in de bijlage.

--

Met vriendelijke groet,
CSI Service
